

## ICT AS A BUSINESS WEAPON

### INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE KAO POSLOVNO ORUŽJE

NOVAK, Jadranko & ZORIC, Dario

**Abstract:** *For many manufacturing, trading, distribution and other economic systems it is of outmost importance to track and apply positive changes that are made by globalisation. The business lifespan of one economic subject is getting more dependent upon tracking and applying new information and communication technologies that bring with them technical and technological progress of globalisation.*

**Key words:** *information and communication technology, economic subjects, organisation, business processes, management*

**Sažetak:** *Za mnoge proizvodne, trgovačke, distribucijske sustave, a moglo bi se reći i za sve ostale gospodarske subjekte od egzistencijalne je važnosti praćenje i primjena pozitivnih promjena koje globalizacija sa sobom donosi. Poslovni vijek jednog gospodarskog subjekta sve više ovisi o praćenju i primjeni novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija koja sa sobom donosi tehnički i tehnološki progres globalizacije.*

**Ključne riječi:** *informacijska i komunikacijska tehnologija, ekonomski subjekti, organizacija, poslovni procesi, upravljanje*



**Authors' data:** Jadranko, **Novak**, mr.sc., Veleučilište u Rijeci, Vukovarska 58, Rijeka, jnovak@veleri.hr ; Dario, **Zoric**, mag.oec., Visoka poslovna škola PAR, Školjić 9, Rijeka, dario.zoric@par.hr

## 1. Uvod

Glavna svrha primjene informacijske i komunikacijske tehnologije u poslovanju je unaprijediti stručna znanja, potrebna za uspješnije vođenje osnovne djelatnosti u poslovnoj organizaciji, te ubrzati poslovanje, automatizirati i optimizirati uz istovremeno ogromno povećanje saznanja o stanju na tržištu. Svladavanjem korištenja informacijskog i komunikacijskog sustava poboljšati će se svakodnevni poslovi u vođenju tvrtki, poznavanju tržišta i razvoju ljudskih potencijala.

Posebni ciljevi koje je potrebno poduzeti da bi se primijenila informacijska tehnologija, a koji proizlaze iz navedene svrhe su sljedeći: [1]

- a) Osposobiti zaposlenike za stručne poslove samostalnog osnivanja i vođenja malog i srednjeg poduzeća te za uspješno uključivanje u poslove vezane uz pojedine poslovne funkcije u velikim poduzećima.
- b) Osposobiti zaposlenike za uspješno poslovno komuniciranje s javnošću, bolju prezentaciju proizvoda i usluga svoje tvrtke te prepoznavanje poslovnih poruka konkurencije i opskrbljivača.
- c) Osposobiti zaposlenike za procjenjivanje tržišnog položaja vlastite tvrtke i prepoznavanje prigoda i prijetnji iz okružja.
- d) Osposobiti zaposlenike da u obavljanju svih nabrojanih poslova koriste suvremene informacijske tehnologije primjereno očekivanoj razini obrazovanja.

## 2. Moderno upravljanje poslovanjem

Moderno upravljanje svakim oblikom organizacijskog sustava predodređeno je odgovarajućim informacijskim sustavom. Informacijski i komunikacijski sustavi za upravljanje poslovanja su činjenica i već su dugo temeljeni na računalnim tehnologijama. Današnji visoki zahtjevi za učinkovitošću djelovanja svake vrste organizacijskih sustava, ali i potreba za racionalnim korištenjem raspoloživih prostornih resursa uzrokuju potrebu za uvođenjem informacijskog i komunikacijskog sustava kao podrške tom segmentu djelovanja. Izgrađen informacijski i komunikacijski sustav bitno pridonosi konkurentskim prednostima organizacije. Prednosti se ogledaju u oblikovanju novih, konkurentskih pozicija, u redukciji troškova i postizanju određene diferencijacije ovisnosti u poslovanju, te u postizanju boljih rezultata svih funkcija u organizaciji.

### 2.1. Svrha informacijskog sustava

Od iznimne je važnosti odrediti opseg i osnovnu svrhu koja se želi postići nabavom sofisticiranog alata za modeliranje ili upravljanje poslovnim procesima. Svrha može biti potpuno uspostavljanje procesne organizacije, odnosno utvrđivanje svih poslovnih procesa i praćenje njihovog izvođenja ili svrha može biti redizajn poslovnih procesa zbog uvođenja novog informacijskog sustava ili pak mogućnost definiranja poslovnih procesa kako bi se razvila aplikacija koja bi podržavala izvođenje procesa.

Najbolji način da se odabere pravo rješenje ili planira prava strategija za implementaciju odgovarajućeg rješenja je uzeti u obzir osnovne karakteristike poslovnih procesa organizacije i ciljeve koje organizacija želi postići u svom poslovanju.

Trenutno na tržištu postoji velika količina alata. Kako bi se odabrao optimalan alat, od iznimne je važnosti odrediti opseg i osnovnu svrhu koja se želi postići nabavom softvera za modeliranje ili upravljanje poslovnim procesima.

## *2.2. Odabir alata informacijskog sustava*

Značaj procesne organizacije i procesnog načina upravljanja poduzećem u svjetskim razmjerima potvrđuje i pojava velike količine napisanog softvera za modeliranje i upravljanje poslovnim procesima, te raznih metodologija i tehnika modeliranja. Procjenjuje se da na svjetskom tržištu trenutno postoji više od dvije stotine pojedinih programskih paketa za upravljanje poslovnim procesima.

Naravno neki su manje ili više uspješni. Manje uspješni su i ujedno svakako jeftiniji, a možda i dovoljni s obzirom na potrebe koje pojedino poduzeće ima. Također za odabir programskog paketa se treba posavjetovati sa stručnjacima na određenom području poslovanja. Dakle, tržište s pregršt alata stavlja pred organizaciju težak zadatak odabira optimalnog alata. Organizacije su suočene s mnoštvom različitih notacija, metodologija modeliranja i upravljanja poslovnim procesima, čak i samim nazivljem. To bujanje raznih tehnika i metodologija učinio je proces odabira sve složenijim, a time i velikim potrošačem vremena. Osnovne smjernice prilikom odabira alata vezane su uz definiciju strateških ciljeva poduzeća.

Prilikom odabira i uvođenja alata u poduzeće nužna je detaljna i kvalitetna analiza ciljeva koji se žele postići, samih alata, te financijska analiza uvođenja. Samo kvalitetan i objektivan pristup će omogućiti najbolje rezultate, kako pri odabiru, tako implicitno i pri ostvarivanju zadanih ciljeva.

U definiranje svrhe i ciljeva, kao i u cijeli proces vrednovanja nužno je uključiti i ljude iz poslovanja i IT stručnjake. Samo njihovim zajedničkim radom doista je moguće odabrati optimalan alat i zatim pomoću njega ostvariti zadane ciljeve.

## **3. Implementacija informacijskog i komunikacijskog sustava**

Implementacija informacijskog i komunikacijskog sustava u cijelome svijetu pa i kod nas je postepen posao, prvenstveno zbog cijene i školovanja kadra. Međutim sva multinacionalna poduzeća su već odavno implementirale informacijske i komunikacijske sustave raznih vrsta i namjena, a i mala lokalna poduzeća više ne zaostaju za tim trendom.

Trenutna situacija u poslovanju hrvatskih tvrtki: [2]

- a) Postotak tvrtki koje imaju širokopojasni pristup Internetu (broadband) 35.0 %
- b) Postotak zaposlenih osoba koje svakodnevno koriste računala 57.9 %
- c) Postotak tvrtki koje imaju vlastitu web stranicu 94.9 %
- d) Postotak tvrtki koje su prodale proizvode putem specijaliziranog Internetskog tržišta 75.0 %
- e) Postotak tvrtki koje koriste Internet za obavljanje bankovnih i drugih financijskih usluga 1 %
- f) Postotak tvrtki čiji su informacijski sustavi automatski povezani s informacijskim sustavima kupaca ili dobavljača (izvan poduzeća) 15.0 %
- g) Postotak tvrtki čiji su informacijski sustavi za upravljanje prodajom automatski povezani s drugim internim informacijskim sustavima 1 %
- h) Postotak tvrtki koje su primile narudžbu za prodaju stvari/dobara putem Interneta ili nekog drugog oblika računalne komunikacije (udio ove prodaje mora iznositi više od 1% od ukupnog iznosa) 1 %

Iz ove statistike se jasno vidi da je potrebno još puno raditi na modernizaciji informacijskih sustava u tvrtkama koje posluju u Republici Hrvatskoj. Svakako bi trebalo pojačati određene organizirane tečajeve te podršku od strane gospodarske komore. Usprkos načelno pozitivnom stavu potencijali elektroničnog poslovanja u Hrvatskoj nisu dovoljno iskorišteni. Još uvijek se funkcionira staromodnim metodama, umjesto novim modernim metodama koje su dostupne putem informacijskih sustava.

Glavne prepreke daljnjem širenju elektroničkog poslovanja u poslovnom sektoru Republike Hrvatske su: preferiranje osobne komunikacije, nedovoljna prihvaćenost elektroničkog poslovanja u okruženju, nedovoljna educiranost i nepovjerenje kod zaposlenika u pogledu informacijske tehnologije te nedovoljna informiranost.

Ovo su glavni uzroci kočenja probitka informacijskih sustava i usluga u vođenju poslovanja gospodarstva Republike Hrvatske. No, bez obzira na njih, polako ali sigurno informacijski sustavi će se nametnuti kao jedino moguće rješenje za potreban napredak vođenja poslovanja.

### *3.1. Alati za upravljanje poslovnim procesima*

U začecima informatičke industrije su se informacijski sustavi razvijali u smjeru podrške pri definiranju poslovnih procesa. No modeliranje poslovnih procesa je samo jedna od faza životnog ciklusa upravljanja poslovnim procesima. Ono je temelj upravljanja jer ako ne postoji jasno definiran model kako se odvija poslovanje, niti upravljanje nije moguće. [3]

Nakon niza godina razvoja i primjene alata za modeliranje poslovnih procesa pokazalo se potrebnim da informacijska tehnologija pomaže odnosno pojednostavljuje uspostavljanje oštih i učinkovitih poslovnih procesa, podržava sve faze ciklusa upravljanja poslovnim procesima od strateškog promišljanja, preko

dizajna poslovnih procesa i implementacije, pa sve do monitoringa i kontroliranja izvršenja procesa.

Danas se od kvalitetnog alata za upravljanje poslovnim procesima očekuje da sadrži platformu za utvrđivanje strateških ciljeva i ključnih pokazatelja izvršenja kako bi se kontroliralo izvršenje određenog strateškog plana te da omogućuje dizajniranje i analizu poslovnih procesa u svrhu optimizacije poslovnih procesa, da sadrži mehanizam za simuliranje poslovnih procesa, generiranjem takozvanog BPEL-a (Business Process Execution Language) uklanjajući jaz između modela procesa i stvarnog izvršenja procesa, time omogućujući simulaciju željenih poslovnih procesa u stvarnosti, te, na kraju, da omogućuje nadgledanje izvršavanja procesa.

Upravo alati za upravljanje poslovnim procesima poboljšavaju performanse organizacije i omogućuju menadžerima učinkovitu i djelotvornu koordinaciju resursa potrebnih za izvršenje poslovnih procesa, informatizaciju i automatizaciju aktivnosti i poboljšanje performansi. Također, donose vrijednost usklađujući sve procese organizacije i omogućuju unapređenje poslovnih performansi nudeći menadžerima način da učinkovito koordiniraju sve ljudske i tehnološke resurse potrebne za izvođenje pojedinog poslovnog procesa. S poslovne perspektive rezultat su niži operativni troškovi, niži IT troškovi, povećano zadovoljstvo kupaca i povećanje prihoda, što zajednički rezultira povećanjem vrijednosti organizacije.

#### 4. Zaključak

Svi sektori gospodarstva ovise o informacijskim sustavima. Korištenje informacijskih i komunikacijskih sustava najviše utječe na poslovnu efikasnost pa time i na rast produktivnosti. U Hrvatskoj treba provesti reformu poslovnih i upravnih procesa temeljenu na usporednom uvođenju informacijske i komunikacijske tehnologije. Hrvatska mora požuriti sa uvođenjem informacijskih tehnologija u gospodarstvo i upravu, ako želi pratiti europske trendove, pa i konkurentne projekcije Europske komisije koji predviđaju otvoreno jedinstveno informacijsko tržište i medijsku industriju.

Osnovni zaključak koji se nameće je da upravljanje poslovnim procesima nije automatizacija procesa, već usmjerenje na pomno odabrane procese i učinkovito upravljanje, koje nužno ne uvjetuje automatizaciju već optimizaciju poslovanja. Poslovni procesi su ključni čimbenik u integraciji organizacije, dok je informacijska i komunikacijska tehnologija pomoćni alat u upravljanju poslovnim procesima.

#### 5. Literatura

- [1] Panian, Ž. (1999). *Poslovna informatika*, Informator, Zagreb, str. 34.
- [2] Vračić, T. (2010). *Razvoj informacijskog društva*, HGK, Biznet, Zagreb, str. 12
- [3] Mueller, J. (2001). Upravljanje informacijskom tehnologijom u suvremenim tvrtkama te hrvatska poslovna praksa korištenja informacijskih tehnologija, *Ekonomski pregled: mjesečnik Hrvatskog društva ekonomista*, Zagreb, No. 52., str. 587.



Photo 083. Fowl / Kokoš